



السنة الرابعة
العدد الثاني عشر

يونيو
(حزيران)
١٩٩٦

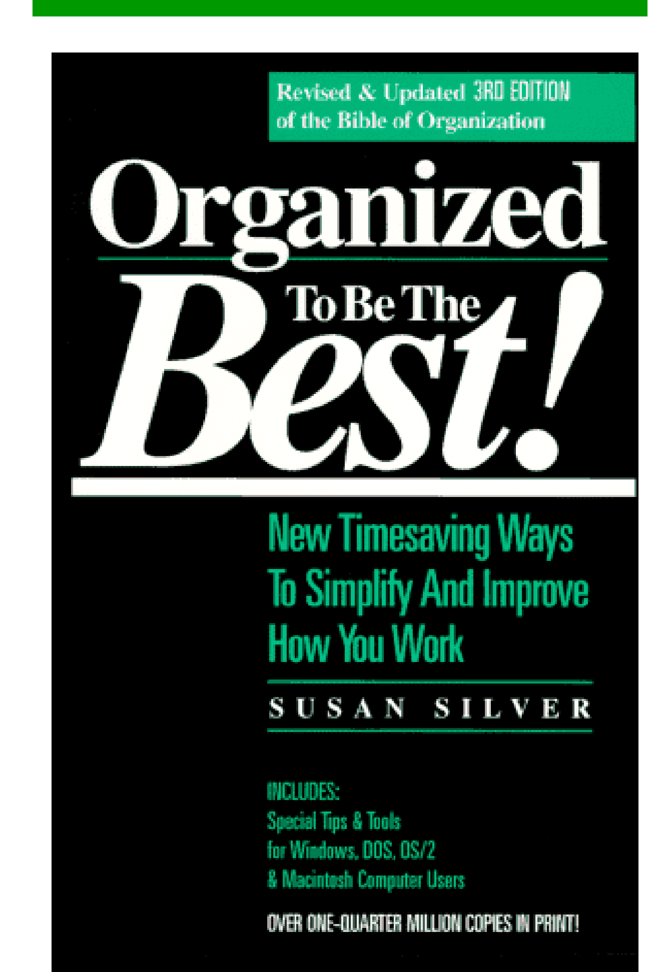
www.edara.com

إدارة مكتبية

النظام كأفضل ما يكون

إدارة الذات والناس والأعمال الورقية

تأليف: سوزان سلفر



التنظيم الإيجابي

لا داعي للقلق. فلن نطالبك بأن تكون منظما إلى حد الملل. التنظيم الإيجابي لا يعني طلب الكمال. بل يعني أن تكون منظما بالدرجة التي تحتاجها، وبما يتناسب مع مركزك الوظيفي وطموحاتك وتطلعاتك وصورتك التي تريد ترسيخها لدي الآخرين، وصورة مؤسستك لدي العملاء والموردين. سيطرتك علي عملك واستثمار وقتك وتنظيم أوراقك ليس دليلا أكيدا علي أنك إنسان منظم. المهم هو التحكم في أولوياتك ووضعها في نسق متكامل يوازن بين تفاصيل العمل اليومي ورؤيتك الكلية للمستقبل. هذا يعني الموازنة بين الخاص والعام، وبين العمل والمنزل. وبين الإنتاج والتطوير وبين البحث والتسويق، وبين القديم والجديد. ليست هناك وصفة سحرية يمكن لكل منا اتباعها لبلوغ قمة التنظيم. فالتنظيم الفعال هو مزيج من أدوات وعادات كثيرة يمكن استخدامها بطريقة إيجابية لإنجاز العمل بفاعلية ولتحقيق الأهداف. تحديد الهدف هو الركيزة الأساسية للوصول إليه. **" فإذا كنت لا تعرف إلى أين أنت ذاهب، فسوف ينتهي بك الأمر في أي مكان".**

هذا هو سر قوة التنظيم الإيجابي. وبدون تحديد الهدف، لن تنفعك كل أدوات وأساليب التنظيم، ولن تغير سلوكك كل برامج التدريب، مهما قرأت من كتب عن النجاح والفعالية والتحفيز والعمل بذكاء بدلا من العمل بعناء. بعض الناس ينتابهم التوتر عندما يفكرون في مشكلة التنظيم. هؤلاء يعتبرون التنظيم مظهرا سطحيا وليس جزءا حيويا من جوهر الإنسان ورسالته في الحياة هذا

النوع من القلق ينتج عن سوء التنظيم، وسوء التنظيم يضع الإنسان تحت ضغوط مستمرة، فتكتمل دائرة الفوضوي وتستمر. الحل الوحيد لهذه المشكلة هو وضع التنظيم علي قائمة الأولويات وتخصيص وقت كل يوم لترسيخ التنظيم الإيجابي وجعله عادة مكتسبة لا تبرح المرء في المكتب أو في البيت.

التخطيط و الترتيب:

التنظيم الإيجابي يقوم على مرتكزين أساسيين هما : التخطيط وترتيب الأولويات . وقد وضع (أدوين بلس) في كتابه Getting Things Done أبجدية ترتيب الأولويات وكلمة أبجدية هنا مشتقة من (أ.ب.ج.د) فهو يرتب الأولويات كما يلي :

أولوية (أ): خاصة بالأعمال الهامة والعاجلة، وهي الأعمال التي ننجزها من خلال إدارة الأزمات أو بأسلوب المطافئ التي لا تتدخل إلا بعد اشتعال الحريق ويركز معظم المديرين

على هذا الأسلوب لأنه لا يحتاج إلى تخطيط، أو لأنهم مجبرون على ذلك.

أولوية (ب): خاصة بالأعمال الهامة وغير العاجلة ، وهى الأعمال التي ننجزها والرؤية

التي نصوغها من خلال التخطيط الإستراتيجي وإدارة المستقبل. ويتجاهل معظم المديرين هذه الأولوية لأن نتائجها بعيدة المدى، ولأنهم يعتقدون أنه لا داعي للتخطيط ما دام العمل يسير

بشكل مقبول، ولأنهم لم يجربوا العمل وفق هذا الأولوية ولم يجربوا منافعها من قبل.

أولوية(ج): تتعلق بالأعمال العاجلة وغير الهامة، وهى الأعمال التي ننجزها لإرضاء الآخرين، أو لعدم إدراكنا لضآلة قيمتها ، أو لأننا غير مدربين على إدارة الذات واستثمار الوقت كمورد إستراتيجي ومجال للمنافسة.

الإدارة الفعالة للذات تتطلب استثمار معظم الوقت في إدارة الأولوية (ب)، وجزء كبير من الوقت في إدارة الأولوية(أ) وأقل جزء من الوقت للتعامل مع الأولوية (ج).

في المجتمعات الأقل تقدماً توجد أيضاً الأولوية (د)، وهي تتعلق بالأنشطة غير الهامة وغير العاجلة. وهذه الأنشطة لا تدخل في صميم العمل. لأنها نتاج الوقت المهدر والمجهود الضائع في أنشطة تضر بالعمل مثل: الاتصالات التليفونية الشخصية للحديث في أي شئ، والاجتماعات الناتجة عن صراع في داخل المؤسسة، والبطالة المقنعة التي تؤثر سلبياً علي الروح المعنوية، والزيارات المفاجئة التي تربك العمل.

هذه الأولوية السلبية التي تسود في المجتمعات المختلفة يمكن القضاء عليها بالتخطيط المسبق واستثمار جزء من الوقت المتاح في الأولوية (ب) لوضع سياسة يكون من ضمن أولوياتها التخلص من الأنشطة (د).

أعمال اليوم والأسبوع

بعد أن تعرفت علي (أبجديات) تحديد الأولويات، يمكنك استخدامها جنباً إلى جنب مع الأفكار التالية التي تساعدك علي التحكم بعملك اليومي والأسبوعي:

١. خطط لعمل الغد من اليوم، واكتبه علي شكل قائمة أو خطوات عمل. وضع هذه القائمة مبكراً يساعدك علي بدء يوم العمل بذهن صافي ورؤية واضحة.
٢. كن مرناً واستخدم إحساسك الداخلي وفطرتك وخبرتك في تعديل المواعيد وتغيير الأولويات طبقاً لاحتياجات العمل.
٣. حدد موعداً خاصاً مع نفسك كل يوم لأداء الأعمال الهامة جداً، والتي تحتاج إلى تركيز شديد. في هذا الوقت يمكن للسكرتيرة أو لأحد الزملاء تلقي مكالماتكن ويمكنك الخلو بنفسك في مكان أخر خارج مكتبك لمنع المقاطعات. خصص مثل هذا الوقت للتخطيط أو للتقييم أو للمراجعة أو لقراءة التقارير والتعليق عليها.
٤. لا تخلط في قوائم العمل اليومي والأسبوعي بين الأولويات (أ) و(ب)، واحذر أن تطغى الإدارة بأسلوب المطافئ علي عملك وحياتك. لا تجعل الأولويات (أ) تزيد عن ثلاثة أو أربعة نشاطات كل يوم، وخصص بعض الوقت للأولوية (ب) مهما وجدت ذلك صعباً في البداية. عندما تقدم الأولوية (ب) ستجني ثمار ذلك بسرعة وتبدأ بتحقيق بعض أهدافك طويلة المدى، والتي ستقلل من اعتمادك علي الأولويات الأخرى بالتدريج.

أفكار بسيطة لتوفير الوقت

- احمل معك منظماً أو مفكرة

إدارة الذات

يستخدم بعض خبراء الإدارة مصطلح (إدارة الوقت) للتعبير عن إدارة الذات وإدارة الناس عبر الزمن. وهذا خطأ كبير لأن الوقت يدور ولا يدار. وإنما يمكننا إدارة أنفسنا وإدارة الآخرين أيضاً خلال الوقت. فسواء أدرنا أنفسنا أم أقعدناها. فإن الزمن لا يتوقف وكذلك المنافسون. الإدارة الفعالة للذات تؤدي إلى توفير الوقت واستثماره وانتهاز الفرص من خلاله. ولهذا السبب بالتحديد فإن الفعالية الشخصية لا تعني إنجاز أكبر قدر من العمل كل يوم. و إنما إنجاز أهم الأعمال في أقل وقت.

لتسجيل الأفكار والمواعيد، ولا تعتمد علي الذاكرة.

- جدول الأنشطة المتشابهة ونفذها معاً: حدد ساعة معينه للاتصالات التليفونية والرد علي المراسلات وإصدار التعليمات للعاملين.
- اشتر احتياجاتك بكميات: سواء كانت احتياجات شخصية أو مكتبية، فمن الخطأ الخروج للبحث عن هدايا المناسبات وطوابع البريد في كل مرة تحتاج لواحدة منها.
- اتصل لتأكيد المواعيد قبل مغادرة المكتب أو البيت.
- استخدم جهاز التسجيل لغربلة الاتصالات: لا ترد إلا علي المكالمات الهامة، واطلب من المتصلين تحديد أنسب وقت للاتصال بهم حتى لا تضيع وقتك في مكالمات بلا نتائج.
- قم بعملين في نفس الوقت: يمكنك قراءة مجلتك المفضلة أو أحدث كتاب وصلك وأنت تنتظر أحد الاجتماعات، ويمكنك الاستماع للموسيقي الهادئة وأنت تمارس رياضة المشي.
- لا تغادر مكتبك ويداك فارغتان: اسأل نفسك وأنت تهم بالخروج عما يمكنك حمله أو فعله وأنت في الخارج، فقد تتغير الظروف وتجد لديك فائضاً من الوقت.
- خصص وقتاً للتغيير : مهما كنت تحب عملك أو تجد فيه متعتك، غير روتين حيتك مرة أو مرتين كل أسبوع حتى لو كان هدف التغيير هو مجرد استعادة حيويتك والخروج علي المألوف.

إدارة الناس

الزملاء والعملاء

من هم عملاؤك؟

اطرح هذا السؤال علي من تعرفهم من الرؤساء والزملاء والأصدقاء، وستتلقى إجابات غير صحيحة في ٩٠% من الحالات. كل الشركات والمنظمات تعرف شعار (العميل علي حق دائماً)، وترفع شعار (العميل أولاً) وللأسف الشديد فان الشعارين غير صحيحين.

لكي يكون العميل دائماً علي حق يجب أن يكون دائم الاطلاع علي المعلومات التي تهمه داخل الشركة، بحيث يبني مواقفه علي أسس صحيحة، وبما أن هناك معلومات تتعلق بمستقبل الشركة وموقفها التنافسي، فهناك معلومات لا يمكن الإفصاح عنها. هذا يعني أن العميل لا يكون علي حق، إلا بمقدار ما يتوافر له من معلومات. من ناحية أخري، فان كثيراً من الشركات لا تستطيع تحديد العميل. عندما ننظر إلى الهياكل التنظيمية في المنظمات نجدها – في الغالب – تضع العميل في مؤخرة أولوياتها. كل الهياكل التنظيمية تبدأ برئيس مجلس الإدارة أو المدير العام في الصندوق الكبير علي القمة. يليه نوابه ومساعدوه ومستشاروه. تليه الفروع و الإدارات والأقسام الفنية والخدمية والإدارية. ضمن هذه الطبقة نجد إدارات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء وقد تتأخر هذه الإدارات إلى المستوي التنظيمي الرابع وربما إلى الخامس. وأخيراً الجنود والرعايا الذين يقومون بكل الأعمال اليومية التي تضيف قيمة حقيقية لمنتجات الشركة، ويؤدون كل الخدمات في أدني الهرم التنظيمي أو السلم الإداري.

كل الناس عملاء

هذا التنظيم المناقض للشعارات المرفوعة ناتج عن القصور المطلق في تحديد العملاء. التنظيم المطلوب هو الذي يقضي بأن كل الناس – بدون استثناء – عملاء، وهم قسمان:

عملاء خارجيون: أولئك الذين يشترون منتجاتنا وخدماتنا (المشترون) والذي يزودوننا بالمواد الخام والخدمات والخبرات (الموردون).

عملاء داخليون: أولئك الذين يعملون معنا ومن أجلنا: الموظفون والمستشارون والمرشدون والمروجون والأصدقاء الذين يتحدثون عنا.

معظم الشركات تعجز عن إدارة كلا النوعين من العملاء. فبينما تهتم شركات بالعملاء علي حساب الزملاء، فان نسبه قليلة تهتم بالزملاء علي حساب العملاء، ونسبة أقل تهتم بالعملاء والزملاء معاً. لكي نكون فعالين، علنا إن نعتبر كل الناس عملاء علي درجة واحدة من الأهمية. أفراد الأسرة عملاء في البيت،

الهرم الإداري الجديد

العملاء
▲
التسويق والمبيعات / خدمات العملاء
▲
البحث والجودة والتطوير / الإنتاج / المشتريات والمخازن / الموردون
▲
الشئون المالية والإدارية / التدريب / الصيانة / الأرشيف والمعلومات
▲
الإدارة العليا والتنفيذية ومجلس الإدارة

العملاء على القمة والإدارة هي القاعدة

وأفراد المجتمع عملاء في الشارع، وأفراد المؤسسة عملاء في المكتب، والعملاء عملاء في السوق. يقول نائب الرئيس الأمريكي (ال جور) في تقرير له بعنوان (من المعوقات إلى النتائج: بناء حكومة تعمل أفضل بتكاليف أقل) **"يجب أن تركز حكومتنا علي خدمة عملائها. الناس لا يدركون أنهم عملاء للحكومة، وأن خدمتهم واجب عليهم "**. بعض الحكومات تعتبر أفراد الشعب رعايا ومستهلكين، لا موارد بشرية ومنتجين. والشركة تعتبر الموظفين جزءاً من أملاكها، مع أنهم مالكوها، والموظفون يعتبرون العملاء الخارجيين مجرد مشترين عابرين، مع أنهم يدفعون مرتباتهم.

كم شركة في العالم أدركت تأثير هيكلها التنظيمي علي إنتاجيتها وركزت علي وضع العملاء الخارجيين أولا. لنتصور هيكلاً تنظيميا يبدأ بوضع (العملاء الخارجيين) علي قمة الهرم الإداري ، يليهم العاملون في التسويق والمبيعات والدعم الفني (الصف الأول من العملاء الداخليين) الذين يقومون علي خدمة العملاء الخارجيين. يليهم مديرو الإدارات الإنتاجية والوظيفية والذين يعملون علي خدمة ودعم (العملاء الداخليين) الذين يخدمون (العملاء الخارجيين)، حتى نصل إلى رئيس مجلس الإدارة وزملاءه الأعضاء لنجدهم قابعين في اسفل الهرم الإداري، يحملون زملائهم وعملائهم علي أكتافهم.

الاتصال .. الاتصال

الاتصال الفعال هو أهم نشاط إنساني علي الإطلاق حتى ليقال بان الإنسان حيوان يجيد كل أنواع الاتصال. الهرم الإداري الجديد الذي تحمسنا له يبقي شكلا بلا مضمون إذا لم يعكس روح الألفة والمحبة بين أفراد المنظمة، وينقل هذا الشعور بحيث يحس به كل عميل. فمهما أوتيت من ملكات الابتكار، ومهما صرخت بأعلى صوتك مطالبا الناس بالإنجاز، فلن يجدي ذلك نفعاً، إذا ما انبعثت في أرجاء المنظمة مشاعر عدم الاهتمام. وهناك قول مشهور مؤداه: **"الناس لا يهتمون بماذا وكم تعرف، إذا لم يعرفوا أولا كم .. وبماذا تهتم."** وهناك مجموعة من القواعد الذهبية التي تزيد من فعالية الاتصال داخل المنظمة ومنها :

جاهد لتجعل كل العاملين يعرفون كل التفاصيل. يقول الرئيس الأمريكي الأسبق (توماس جفرسون): **" عندما تحجب المعلومات عن الناس فانك تحصل علي الإشاعات اللامبالاة والغضب "**

- اجعل عملية الاتصال واضحة ومباشرة.
- استخدم قنوات اتصال متعددة ولكن محددة.
- اسأل الناس عن آرائهم ومواقفهم.
- قنن عمليات الاتصال الروتينية والمتكررة.
- افرط وبالغ في الاستمتاع إلى أقصي مدي محتمل. في طريق الاتصال ذي الاتجاهين، تكون قناة الاستقبال اكثر نفعا من قناة الإرسال.

كيف تنظم الآخرين؟

تتفاوت اتجاهات العاملين ومدركاتهم نحو مستوي التنظيم المقبول تبعا لطبيعة عملهم وسلوكهم الشخصي ومستوي التدريب الذي حصلوا عليه وتربيتهم والدوافع التي تحفزهم للنجاح. وينقسم الناس من حيث ميلهم للتنظيم إلى ثلاث فئات:

الفئة الأولى: مفرطة في التنظيم وبلوغ حد الكمال في الدقة والتحكم بكل التفاصيل تعني الفعالية وزيادة في الإنتاجية. وهذه الفئة تطلب التنظيم لذاته وتعتبره عملية بلا نهاية.

الفئة الثانية: معتدلة التنظيم، دون مبالغة في متابعة التفاصيل وتعتمد علي نظام محدد للعمل والاتصال والحفظ والاستبعاد بغض النظر عن جودة هذا النظام. وهذه الفئة تستخدم النظام كوسيلة للإنجاز والمنافسة.

الفئة الثالثة: مفرطة في الفوضى، ترفض النظام والإجراءات المقننة ولا تعترف بقنوات الاتصال الفعالة وتخلط بين المهام والمسئوليات. هذه الفئة تعتبر التنظيم مضيعة للوقت علي اعتبار أن الاستمرار في العمل هو الطريقة الوحيدة للتفوق.

يتضح من الفئات الثلاثة أن تنظيم الآخرين يمكن أن ينصب علي الفئتين الأولي والأخيرة. لكن تغيير سلوك الناس ليس أمرا سهلا. أولا لان قلة من الناس يعترفون بأنهم يخلقون مشاكل تنظيمية في البيئة التي يعملون فيها. وثانيا لان تغيير الآخرين يحتاج إلى نظام للتغيير من متطلباته الأساسية إلى: **أن نغير أنفسنا قبل أن**

رجل الجمارك

مهما بذلت من جهود، فإن بعض العاملين لن يجدي معهم التحفيز والتدريب نفعا. مثل هؤلاء لا يستطيعون تغيير عاداتهم بسهولة، ويعجزون عن اكتساب المهارات التنظيمية الأساسية. وبدلا من أن تلعب معهم دور المحفز أو المدرب، العب معهم دور رجل الجمارك. هذا يعني أن تتدخل مباشرة وتمارس سلطاتك الإدارية وأنت تناقش تفاصيل العمل معهم، وتمنع مزيدا من المعلومات والأعمال الورقية من الوصول إليهم، مع توضيح الأسباب التي دفعتك لتقليل حجم الأعمال المنوطة بهم، وبحث إمكانية نقلهم لأداء أعمال فنية لا تتطلب الكثير من التفاصيل.

نحاول تغيير من حولنا.

رغم صعوبة نقل الموظفين من حالة الفوضوي إلى حالة النظام، فان لهذا التغيير الحيوي جانبين: يتعلق الأول بعملية الاتصال، ويتعلق الوجه الثاني بعملية التدريب. تقوم عملية لاتصال على إقناع الشخص المراد تغيير سلوكه بإبراز المنافع المباشرة التي ستعود عليه من اتباع نظام معين، بحيث تكون هناك صلة وثيقة وواضحة للعيان تربط بين التنظيم والمنافع المترتبة عليه.

بعد إبراز الحافز وترسيخ القناعة بضرورة التنظيم، يأتي التدريب. فإذا كنت أنت نفسك منظما، وتؤمن بدور التعزيز والصبر وتكرار المحاولة في ترسيخ المهارات وتثبيتها لدي المتدربين حتى تصبح جزءا من سلوكهم اليومي، فان النجاح سيكون حليفك، مهما كان الوقت طويلا والجهد المبذول شاقا.

التعامل مع اكثر من مدير

من أصعب المهام التي يمكن أن تواجهها في العمل أن تعمل مع اكثر من مدير أو في اكثر من مشروع في نفس الوقت. هذا يتطلب أن تواصل القفز من مهمة إلى أخرى، في اليوم الواحد عدة مرات. الحل السحري هنا يكمن في (إدارة الأولويات) والتفريق بين ثلاث مستويات من الأولويات هي:

أولوية العمل: وتشمل ثلاثة مستويات من الأهمية هي:
(أ) عمل هام جدا (ب) عمل هام (ج) عمل غير هام.

أولوية العميل:وتشمل ثلاث مستويات من العملاء هم:
(أ) العملاء (ب) المديرون (ج) الزملاء.

أولوية السرعة: (أ) عاجل جداً (ب) عاجل (ج) غير عاجل.

فإذا كان العمل هام جدا، مثل تقديم عرض أسعار لعميل لا يريد الانتظار، تكون الأولوية (أ-أ-أ) وإذا كان العمل هام جدا، مثل إعداد تقرير لاجتماع مجلس الإدارة الذي سينعقد الأسبوع القادم، فان الأولوية تكون (أ-ب-ج) لان التقرير هام جدا، ويتعلق بالمديرين ولكنه غير عاجل. وإذا كان العمل غير هام من، مثل الحجز لإقامة حفل توديع لأحد الزملاء الذي سيترك العمل الشهر القادم، فان الأولوية تكون (ج-ج-ج) وهكذا.

تنبع صعوبة تطبيق هذا النظام من اختلاف وجهات نظرنا فيما هو عاجل، وغير عاجل، وما هو هام وغير هام. وبذلك يحتاج التنظيم الناجح إلى وضع سياسة مكتوبة واتفاق الجميع علي أن العميل أهم من المدير، وان مصلحة العمل تسبق مصلحة الأفراد، فيها. وعندما تتم الموافقة الرسمية علي التصنيف المقترح للأولويات، يمكن ترتيب أعمال كل يوم في تتابع حاسم، دون الحاجة إلى السؤال التقليدي: بأيهما أبدأ؟ مشكلة أخرى تواجه نظام الأولويات هذه هي أن أولويات العمل تتغير، كما أنها قد تتعارض مع بعضها بسبب أي تغيير يطرأ علي أولويات العملاء آو المديرين أو الأفراد أو المشروعات التي تقوم بخدمتها. فما كان بالأمس (أولوية أولي) قد يصبح اليوم (أولوية ثالثة)، لكن وجود النظام نفسه وتطبيقه في ظل سياسة واضحة، يجعل إعادة ترتيب الأولويات كل يوم أمرا روتينيا لا يحتاج إلى اجتماعات وموافقات متكررة.

إدارة الأعمال الورقية

سواء كنت تعمل في مكتب ضخم، أو علي طاولة صغيرة تضع فوها حاسبك الآلي، فان مفهوم المكتب لا يتغير، فهو: كل مساحة صغيرة تستخدمها لإنجاز أعمالك اليومية سواء كانت داخل غرفتك أو في غرف زملائك ورؤسائك ومساعديك، أو داخل الحقيبة التي تحملها معك كل يوم، أو داخل جهاز الكمبيوتر النقال الذي تستخدمه أثناء العمل خارج المكتب. ولا نستثني من ذلك تلك المساحات المتاحة في سيارتك والتي تستخدمها بين الحين والحين والأخر لتخزين الأوراق أو نقلها أو حتى نسيانها.

ومهما يكن حجم وشكل ونوع المساحات المكتبية التي تستخدمها كل يوم، فانك تقضي عدة ساعات كل يوم وأنت تتعامل مع الأوراق والمعلومات من خلال المكتب، فلماذا إذا لا تجعله اكثر المكاتب نظافة وأناقة في المؤسسة التي تعمل فيها؟

خرافة المكتب غير المنظم

- هناك عبارة يعلقها بعض المديرين في مكاتبهم تقول: "المكتب الفارغ علامة علي العقل الفارغ" وهذه مغالطة كبيرة لان معظم الناس

حقائق وأرقام

- تتضاعف معدلات استهلاكنا للورق سنوياً وبلا هوادة، بينما تزيد أسعار الورق سنة بعد أخرى.
- معظم الناس يسيئون تقدير الكميات الحقيقية من الورق التي يستهلكونها باستمرار.
- لو نقص استهلاك كل آلة تصوير بمعدل ٥ ورقات فقط كل يوم. لوفرت أمريكا ١٧,٥ رزمة ورق تقدر قيمتها بحوالي ٧٠ مليون دولار. وقد يصل توفير الدول العربية إلى نصف هذا الرقم.
- تكاليف شراء الورق وكتابته وقراءته و إرساله وحفظه واسترجاعه تزيد عن تكاليف الورق نفسه بحوالي ٧٠ ضعفاً.

ينتجون اكثر ويفكرون افضل عندما يعملون علي مكاتب خالية تماما من الورق. صحيح أن المكتب الفوضوي المزدحم بالأوراق والملفات يوحي للوهلة الأولى بالانشغال المستمر، ولكن يجب أن لا ينخدع بالمظاهر، فهناك فرق كبير بين العمل والإنجاز، وبين الانشغال والإنتاجية. وإذا تركنا الإنتاجية جانبا - وهذا أمر لا يجوز في الواقع - فان المكتب الذي تعمه الفوضى، يؤكد جملة حقائق منها:

- إن صاحب المكتب لا يعتمد عليه.
- لا يسيطر علي عمله ويعاني من عدم التركيز.
- لا ينهي أعماله بسرعة.
- يضيع الكثير من الأوراق والمعلومات.
- لا يستطيع الوفاء بالالتزامات في المواعيد المحددة.

هذا من ناحية، ومن ناحية أخري، فانك رغم الكفاءة الواضحة التي تعمل بها، لن تكون فعالا مادام مكتبك مكدسا بالأوراق. فالي جانب إحساسك الدائم بضغوط العمل وانشغال عينك بأوراق لا تحتاجها فانك ستبقي مشتت الذهن وأنت تراقب الأعمال المتأخرة ملقاة أمامك علي المكتب، لأنك ستسال نفسك باستمرار ما إذا كنت تعمل في هذه اللحظة فيما يجب أن تنجزه أولا. هذا التشتت المستمر هو سبب إحساسك بالإجهاد، وبأنك قليل الإنتاج رغم كثرة الملفات والأوراق التي تحط كل يوم علي مكتبك أو ترحل عنه. لتتخلص من هذه المشكلة المزمنة عليك اتباع القاعدة الذهبية التي تقول: **"لا تعمل في اكثر من مشروع واحد في نفس الوقت، ولا تترك أمامك علي المكتب إلا الأوراق الهامة ذات الأولوية القصوى التي تتعامل معها الآن."**

شلال الورق

قد تكون مثل معظم الناس، تعاني من بركان من الأوراق ينفجر صباح كل يوم في أرجاء المكتب فتتساقط الأوراق من كل اتجاه بدون توقف. بالرغم من نظم المعلومات الحديثة والاستخدام المكثف للحاسب الآلي فان الأوراق التي تصلك كل يوم تزيد باستمرار. وهذه المشكلة ذات شقين: الأول إن الكمبيوتر والأجهزة المكتبية الأخرى تشجعنا علي إنتاج أوراق أكثر، بتكلفة اكثر، ولكن بطريقة اسهل، الثاني أننا نحرص علي الاحتفاظ بنسخة ورقية من كل وثيقة لأننا نحب أن نلمس الورق بأيدينا فنطمئن ألي أننا نتحكم في الوثائق، ونحتاط باستمرار خوفا من فقدان المعلومات التي تحملها الأوراق.

مكتبك هو أنت

لا تجعل مكتبك مكانا للتخزين. فهو مكان للعمل وليس مكانا للحفظ وتجميع الأوراق. اتركه مكشوفا على الدوام ولا تترك عليه إلا الأدوات التي تستخدمها كل يوم هذه الأدوات قد تشمل حاسبك الشخصي والتليفون والمفكرة ومجموعة منظمة من الأقلام وقائمة أعمال اليوم.

كما أن النظافة مسألة نسبية. فهي تتفاوت في أهميتها تبعا لموقعك في المؤسسة ولطموحاتك. وتعتمد على من يرى مكتبك كل يوم ومن يتعامل معك، هل هم الموظفين فقط، أم العملاء والضيوف ورؤسائك أيضا؟. فإذا كنت تهتم بصورتك الشخصية أمام رؤسائك وبصورة مؤسستك أمام عملائك، فقد أثبتت الأبحاث أنة كلما ارتقى الموظف في السلم الإداري كلما كان مكتبة أنظف وأكثر ترتيبا. وبهذا يكون مكتبك مؤشرا إيجابيا على

سناجب المكاتب

بعض الموظفين يتعاملون مع الأوراق كما يتعامل السنجاب مع الأعشاب، حيث يقوم بجمع العيدان والأعشاب ويخزنها للشتاء. ويستمر بالجمع خلال الشتاء، من اجل الشتاء القادم. هذا النوع من جامعي الورق يرفعون شعار: **"قد احتاج لهذا يوماً ما" أو قد يحتاجه أحد ما في مكان ما لسبب ما. "** وتستمر عملية الجمع إلى مالا نهاية ودون هدف منطقي ودون تنظيم.

سناجب المكاتب يجمعون كل شئ. ويصورون كل وثيقة، فهم يحتفظون بقصاصات الصحف ولمجلات التي يقرؤونها. على أمل أن يعودوا لقراءتها يوماً ما. ولكنهم أبداً لا يفعلون، وعندما تسألهم عن الهدف من ذلك، يقولون: "هذه المعلومات هامة جداً، وسنعود يوماً ما ونقرأها كلها. " وهم بذلك يتناسون أنهم سيجدون كل يوم جديداً يمكنهم قراءته. هناك نوع آخر من جامعي الأوراق. هؤلاء مصابون بهاجس حب التملك. يشترون كل جديد ويضيفونه إلى مجموعاتهم. ويتفاخرون بحجم المجموعة وقيمها التاريخية، بغض النظر عن قيمتها العملية. وتأخذهم هواجسهم إلى الإغراق في الجمع لذاته ودون أهداف محددة. ومتى ما أضيف شئ جديد إلى مجموعاتهم، فإنه يصبح في حكم الميت، يحفظ في مكانه محنطاً لا يقترب منه أحد، ولا تطوله يد.

وفي عداد الفئة الأخيرة يدخل عشاق الكلمة المطبوعة. أو **(سناجب المعلومات)** الذين يشترون الكتب والمجلات بلا حساب، ويحتفظون بكل التقارير ويحلمون كل يوم بقراءة كل شئ، ويفكرون دائماً في تثقيف أنفسهم وتطوير مهاراتهم وتحسين ملكاتهم، ولكنهم أمام زخم المعلومات واستمرار تدفقها يصرفون معظم وقتهم في جمع المعلومات التي ينوون قراءتها يوماً ما. ويستمرون على نواياهم. فلا يقرؤون ولا يحزنون.

استعدادك المهاري الإداري لتقليد مناصب إدارية أرفع باستمرار. أما إذا كنت تظن أن الرتابة تنتج عن الترتيب وأن الأناقة المفرطة مملة وتتعارض مع الحماس والإنتاجية، فقد تكون من أولئك الأشخاص الذين لم يعملوا من قبل على مكاتب خالية تماما من الورق. وعليك في هذه الحالة تجربة ذلك لمرة واحدة. فلكي تستطيع أن تقارن بين أدائك على المكتب المكدس بالأوراق يجب أن تجرب الحالتين، ليكون حكمك عادلا وقرارك بالانتماء لفئة المنظمين أو فئة الفوضويين قاطعا مانعا.

تنظيف المكتب:

يعمد معظم الأشخاص إلى تكديس الأوراق على المكتب وفي الأدراج بسبب حرصهم الشديد على الوصول إلى الوثائق والأدوات التي يحتاجونها بسرعة. ومع كثرة التراكم تتحول الأوراق إلى مطبات ثم إلي جدران تحول دون الوصول إلى المطلوب بسرعة. ومن ثم تتحول سهولة الوصول إلى صعوبة، أي يتحول الهدف المؤقت إلى مشكلة مزمنة.

لكي تتغلب على الخوف من عدم الوصول إلى المعلومات بسرعة، لا تحتاج إلى ترك الأوراق أمامك وفي كل مكان من حولك، بل تحتاج إلى نظام فعال لإدارة الذات، ونظام آخر لإدارة الورق. وعندما تشعر بان كل الأشياء يجبان تكون سهلة الوصول،اسأل نفسك:ما هي الأشياء التي تقبع عل سطح المكتب واستخدمها كل يوما وكل أسبوع أو كل شهر أو كل سنة.؟ ستجد أشياء تستخدمها كل يوم، و أخرى تستخدمها مرتين أو ثلاث مرات في الأسبوع، وأشياء لا تستخدمها إلا كل شهر، وأشياء كنت تستخدمها باستمرار ثم لم تعد تستخدمها لأنك لم تعد بحاجة لها، وهكذا ستبدأ بفرز الأوراق وتجميعها معاً، بناء علي مبدأ سهولة الوصول وتكرار الاستخدام.

الفرز والتصنيف

عندما تبدأ بفرز الأوراق والأشياء المتراكمة علي سطح المكتب والمخبأة داخل الأدراج، اطرح علي نفسك هذه الأسئلة :

- هل هناك أوراق نشيطة تستخدمها يومياً أو أسبوعياً؟ ضع مثل هذه الأوراق والملفات علي طرف المكتب الأيمن في داخل ملف واحد أو في مجموعة متكاملة واكتب عليها **(أوراق نشيطة)**

- هل تري علي سطح المكتب قصاصات ومفكرات مبعثرة وأسماء أشخاص وعناوين وأرقام تليفونات كتبتها لتعود أليها فتذكرك بالاتصال أو متابعة بعض الأعمال.؟ دون هذه المعلومات في المفكرة الرئيسية أو في قائمة أعمال اليوم أو ادخلها في الكمبيوتر ثم الق بكل القصاصات في **(سلة المهملات)**.
- هل هناك أوراق أو ملفات تنتظر علي سطح المكتب أو الأدراج لأنك لم تتخذ بشأنها قرارات حاسمة حتى الآن.؟ هذه هي الوثائق التي يطلق **عليها (ملف المشكلات)**. اجمع هذه الأوراق في ملف واحد تحت نفس الاسم.
- هل هناك وثائق مرجعية أو مصادر رئيسية جاءت إلى مكتبك من جهة أخري في المؤسسة لتستخدمها في مشروع ما وبقيت مكانها لأنك نسيتها أو لأنك لم تجد متسعاً من الوقت لإعادتها .؟ أعدها فوراً إلى أصحابها أو إلى الأرشيف، أو ضعها في ملف وأكتب عليه **(ملف الحفظ)**.
- هل هناك صحف أو مجلات أو كتب وضعتها علي المكتب لكي تقرأها .؟ افرزها إلى: قراءات للعمل .. وقراءات شخصية، ثم قص المواد التي تريد قراءتها وضعها في**(ملف القراءة)** وتخلص مما تبقي منها بتحويلها للجهة المسئولة عن حفظها أو بإرسالها إلى مخزن التجميع تمهيداً لإعادة استخدامها أو تدويرها RECYCLING.
- هل هناك مواد أو أوراق شخصية أو عائلية أو وثائق تتعلق بعضويتك في نواد أو جمعيات مهنية.؟ ضعها في **(الملف الشخصي)** وأعدها إلى البيت.

قواعد الاستبعاد

قرار التخلص من الأوراق الزائدة أصعب بكثير من قرار الاحتفاظ بها، علي الرغم من أن المشكلات اللاحقة للحفظ تكون أكثر تكلفة وتعقيداً من المشكلات المترتبة علي الاستبعاد. ويمكن اعتبار القاعدتين التاليين دليلا إرشادياً للتعامل مع الأوراق التي تصعب اتخاذ قرارات بشأنها:

- عندما تشك في قيمة الوثائق، احتفظ بالأوراق القانونية والمالية والعقود وكل ما يترتب عليه حقوق والتزامات مباشرة.
- عندما تشك في قيمة الوثائق، تخلص من الأوراق غير القانونية والتي لا تتعلق بالتزامات مالية أو إدارية، والأوراق التي لم

عند فرز الأوراق وتقييمها

فرق بين النشيط والخامل، وبين المستخدم والعاطل وبين الجديد والقديم وبين العاجل والآجل وبين الهام والسطحي. وبين ما يخصك وما يخص الآخرين. كما يجب أن تفرق بين سهولة الوصول وإمكانية الوصول فالقرب لا يعني سهولة الوصول بالضرورة. كما أن بعد الوثائق عن ناظريك وعن متناول يديك لا يعني صعوبة الوصول إليها.

"لا تترك أي ورقة في حياتك. إذا كان هناك شخص آخر مستعد أو يحب أن يبقيها في حياته".

تستخدمها منذ زمن طويل.

عندما تتحمس للاستبعاد، استخدم القاعدتين السابقتين، جنباً إلى جنب مع الأسئلة الهامة التالية:

- هل تحتاج هذه الورقة الآن؟
- هل استخدمتها خلال السنة الماضية؟
- هل تتوقع أن تستخدمها أكثر من مرة هذه السنة؟
- هل سيكون من الصعب الحصول علي بديل لها؟ وما تكلفة إحلالها إذا احتجت إليها لاحقاً؟
- هل المعلومات التي تضمها حديثة أم هي معلومات متقادمة وقد تضر أكثر مما تنفع؟
- هل تفرض عليك القوانين والأنظمة المحلية الاحتفاظ بها لأسباب قانونية أو ضريبية؟
- هل هناك أحد غيرك يحتاجها؟ وهل يمكن لأحد غيرك اتخاذ قرار الحفظ أو الاستبعاد؟
- هل يثري استخدامها حياتك ويؤثر إيجابيا في عملك؟
- هل تستحق الوقت والجهد المبذول في حفظها واسترجاعها؟

وعلي العموم، فان النصيحة الكبرى في هذا الشأن هي **" لا تبق أي ورقة في حياتك، إذا كان هناك شخص أخر مستعد أو يجب أن يبقيها في حياته."**

نظام يومي لإدارة الورق

معظم الناس يقومون بين الحين والأخر بتنظيف مكاتبهم وإعادة ترتيبها. وهم يفعلون ذلك لأسباب كثيرة أهمها أنهم مع استمرار تراكم الأوراق وتكدسها فوق المكتب ومن حوله لا يجدون مكانا للمزيد من الأوراق. ومن هنا تبدأ عمليات الترحيل والنقل وتجميع الأكوام الصغيرة في أخرى كبيرة حتى يختفي المكتب تحت الأوراق ولا يعود هناك مكان لكومة أخرى. المكتب المرتب الأنيق حالة ذهنية وليس مجرد مظهر مادي، أو مساحة مكشوفة. تؤدى هذه الحالة الذهنية إلى تطوير نظام يومي للتعامل مع كل الأوراق القادمة إلى مكتبك. فبعد عملية الفوز التي أشرنا إليها، تتفاقم المشكلة من جديد إذا توقفت في لحظة ما لتسأل: أين أضع هذه الأوراق.؟ فهذا السؤال يعني أنك لا تملك نظاما فعالا للسيطرة على الورق. النظام المقترح ليس بديلا لنظام الملفات في المؤسسة. لأن الأرشيف هو المستوى قبل الأخير الذي يستقر فيه الورق. على اعتبار أن المستوى الأخير هو التخلص من الورق تماما من خلال سياسة إعادة الاستخدام (أو التدوير). النظام المعني هنا هو نظام التعامل مع الأوراق التي تصل إلى مكتبك يوميا. وهو مجموعة من الأدوات والعادات الفعالة التي تبقي مكتبك خاليا طوال الوقت. ابدأ بتصنيف الأوراق التي تصلك إلى مجموعات تشمل ما يلي:

- أوراق تحتاج عملا وقرارات سريعة.
- أوراق تخص زملاء آخرين تحول إليهم فورا.
- أوراق يجب أن تحفظ في الأرشيف لأن المؤسسة ستحتاجها مستقبلا.
- أوراق في ملف الانتظار للرد عليها بالمراسلة أو التليفون أو لقراءتها.
- أوراق زائدة عن الحاجة يتم التخلص منها فورا.

علاقة الورق باتخاذ القرارات

إذا كنت أنت ومكتبك وكل ما حولك غارقين في بحر من الورق، فقد تكون مشكلتك الأساسية متعلقة بالتردد في اتخاذ القرارات. يظهر التردد في اتخاذ القرارات جليا إذا كنت تعاني من واحد أو أكثر من هذه الأغراض:

- **تنتابك حالة من النهم والفضول فتحب أن تتعلم وتعرف كل شيء جديد إلى درجة تصيبك الارتباك وعدم التركيز.**
- **تريد أن تصل بعملك إلى الكمال مهما كلفك ذلك من وقت وجهد.**

أفكار لتقليص الأعمال الورقية

١-رتب الأوراق والملفات بطريقة رأسية تساعدك على استرجاع ما تريده منها. التنظيم الأفقي يكدس الأوراق في أكوام تؤدي إلى اختلاطها وضياعها.

٢-استخدام مكتباً بلا أدراج. عادة دس الأوراق في أقرب درج أو وضعها في أي أقرب مكان تؤدي في النهاية إلى شيوع الفوضى وخرق النظام.

٣-ضع في مكتبك سلة كبيرة ترمي فيها الورق الذي تحتار في تصنيفه. فالورق الذي تتردد في تقييمه يكون قليل الفائدة. ولتخرج هذه السلة من كتبك مليئة بالورق كل يوم. وإذا كنت تفكر في شراء المزيد من الدواليب والملفات لحفظ الورق، فالأفضل أن تشتري مزيداً من السلال.

٤-تعامل مع الورق أولاً بأول، وحاول قدر الإمكان أن تتخذ قراراً حاسماً بشان كل ورقة أمسكت بها، ولا تعيدها إلى مكانها وتمسك بغيرها أبداً. بل تخلص منها تبعاً للخيارات المشار إليها سابقاً.

٥-قلص المساحات المتاحة في مكتبك. فكما أن العمل يمتد ليغطي المساحة الزمنية المتاحة، فإن أكوام الورق تمتد أيضاً لتغطي المساحات المكتبية المتاحة.

- **كل عمل تؤديه يأخذ وقتا أطول بكثير مما ظننت في البداية.**
- **أنت خلاق ومبدع ولا تثق بأي عمل يؤديه مساعدوك وزملاؤك وتصر على أن تراجعه بنفسك.**
- **لا تثق بنظام العمل القائم والإجراءات المتبعة وتحاول دائما أداء العمل بطريقتك الخاصة.**
- **تخاف من المخاطرة وارتكاب الأخطاء ولا تسمح للآخرين بالتجريب والتغير.**
- **ليست لديك قائمة مكتوبة بأهدافك الكبيرة، لترجع لها كل يوم.**

كل الأغراض السابقة تجعلك تواجه صعوبات عند اتخاذ قراراتك المتعلقة بالورق. ولكن آخر هذه الأغراض هو أكثرها أهمية، لأن اتخاذ القرارات لا يكون اعتباطا، بل يجب أن ينبع من قيمك وأهدافك الكبرى في الحياة. فبدون أهداف واضحة ستنتابك الحيرة أمام كل ورقة تتعامل معها. ولابد أنك ستدرك صحة هذا الرأي في كل مرة تمسك فيها بورقة ثم تعيدها إلى مكانها دون أن تتخذ قرارا بشأنها. لأن أسوأ قرار يمكن أن تتخذه هو ألا تتخذ قرارا. وهناك معادلة مشهورة عليك معرفتها هي: **عدم اتخاذ قرار بشأن الورق= مزيد من الورق المتراكم على سطح المكتب.**

الاحتفاظ بملفات نظيفة

يمكن القول بأن الشركات الناجحة والملفات المنظمة وجهان لعملة واحدة، حيث يستحيل وجود شركات متميزة بدون أرشيف فعال، كما يستحيل أن تتمكن الشركات التي تفتقر لنظام حفظ واسترجاع جيد من المنافسة. وتتفاوت مشكلات الشركات في إدارة الملفات ولكنها بشكل عام تتركز في المظاهر التالية:

*عدم وجود أرشيف أو نظام حفظ على الإطلاق.

*وجود نظام ملفات غير منظم.

*وجود أكثر من نظام للحفظ، حيث تحتفظ كل إدارة بأرشيف خاص، دون وجود ما يرتبط بينها.

*وجود أرشيف منظم ولكنة متخم بالأوراق الزائدة.

*وجود نظام جيد، لكنه غير مستخدم لأن المسئول عنه ترك العمل.

*وجود نظام بأكثر من شكل، حيث تكرر الوثائق بشكلها الورقي والميكروفيلمي والإلكتروني.

تعبر المظاهر السابقة عن مشكلات تقليدية تعاني منها معظم المنظمات. وعندما يدرك المدير خطورة وارتفاع تكلفة غياب نظام الملفات الفعال فإننا نسمع منه أعذارا أيضا من قبيل :

- للأسف ليس عندي سكرتيرة.
- في الواقع أنا مشغول في الأعمال اليومية وليس لدي وقت لتنظيم الأرشيف.
- هذا ليس من اختصاصي، يجب أن يقوم بذلك المساعدون بالتعاون مع السكرتارية .
- لا أعرف كيف أختار أسماء الملفات ولا أين أضعها.
- العمل يسير على ما يرام، ونحن نمارس الفوضى المنظمة لأننا مبتكرون وندير العمل بطريقة مختلفة.

كل شركة يتردد فيها مثل هذا الكلام، نجد الأوراق

استقصاء لتقييم نظام الأرشيف في مكتبك

أجب عن الأسئلة التالية بـ (نعم) أو (لا):

- ★ هل تعتبر حفظ الوثائق في الملفات مهمة شاقة؟
- ★ هل تتردد أحياناً في حفظ بعض الأوراق لأنك لا تعرف بالضبط الملف الذي يجب أن تذهب إليه؟
- ★ هل تجد صعوبة في استرجاع الوثائق التي تحتاجها من الأرشيف؟
- ★ هل تحتفظ بأوراق كثيرة على سبيل الحيطة، على اعتبار أنك قد تحتاجها وترجع إليها يوماً ما؟
- ★ هل يتم إنشاء الملفات وإلغاؤها حسب الظروف لأنك لا تضع خطة مسبقة لتنظيمها؟
- ★ هل ترى أن مكان حفظ الملفات لديك غير مريح؟
- ★ هل تجد صعوبة في معرفة محتويات كل درج من أدراج الملفات قبل أن تفتحه؟
- ★ هل تخشى البحث عن الوثائق في الملفات أمام الناس أو على مرأى من العملاء لأنك تعرف انك لن تجد المطلوب؟
- ★ هل تضطر إلى إعادة تصوير نسخ مكررة من الوثائق نظراً لصعوبة العثور على أصولها.
- ★ هل امتلأت دواليب الملفات لديك على آخرها؟

إذا أجبت بنعم عن أكثر من ثلاثة أسئلة، فأنت تواجه مشكلات حقيقية مع الأعمال الورقية وتنظيم الأرشيف. فأنت أولاً تخشى اتخاذ قرارات بشأن الملفات وتتحاشى التعامل معها، وإذا لم تقدم على تنظيم ملفاتك وترتيبها و إعطائها أسماء ورموز مناسبة، فتصبح كل ملفاتك بلا أسماء. كما أنك تخشى التخلص من الأوراق الزائدة متوهماً أنك ستحتاج لها يوماً ما. وسواء كنت ستحتاجها أم لا، فإن تلك الأوراق تزيد مشكلة الحفظ تعقيداً. وأنت أيضاً تخشى اختفاء الأوراق، الأمر الذي يدفعك لتركها في أدراج المكتب أو على سطحه أو على الأرض. فتكون النتيجة فقدانها بالفعل.

مكدسة على سطح المكتب ولا تجد طريقها أبدا إلى الأرشيف، أو نجد الملفات مخبأة في أكوام متفاوتة الارتفاع دون أن تجد طريقها إلى الدواليب ورفوف الحفظ.

خمس خطوات لتنظيم الملفات.

يخطئ بعض المديرين في إدراك أهمية الأرشيف الجيد، ويترفعون عن تنظيمه ظنا منهم أنه عمل مكتبي.

متواضع يمكن أن يؤديه السكرتير أو أي موظف آخر. مثل هذا السلوك ناتج عن عدم التفريق بين حفظ الأوراق في الملفات كعمل مادي (مجرد ثقب الورقة ووضعها في الملف)، وبين التصوير الذهني للنظام ووضع حدوده وأقسامه، لأن المدير هو الأقدر على معرفة نشاطات المؤسسة الحالية والمستقبلية. أي أن تخطيط الأرشيف للمرة الأولى وتحديد أقسامه وتصنيفه وتفرغ موضوعاته من اختصاص الإدارة العليا، وتطبيق هذه التصور على الواقع من اختصاص المساعدين الإداريين.

فالمدير الذي يعرف أرشيفه جيدا لن يتردد لحظة في التأشير بحفظ كل ورقة في الملف الصحيح، وسيكون قادرا على استدعاء أي وثيقة من الملف المناسب بكل ثقة واطمئنان.

وإذا ما قررت كمدير تنظيم الأرشيف أو إعادة تنظيمه بحيث يعكس نشطات الشركة الحالية والمستقبلية، فهذه هي الخطوات التي يمكنك إتباعها:

١. قسم الملفات الحالية إلى ملفات نشيطة وأخرى خاملة، واستبعد الملفات الخاملة.

٢. سجل أقسام الأرشيف كتابة موضحا الأقسام الرئيسية والفرعية، مستعينا بآراء كل من يستخدم الأرشيف لحفظ الوثائق أو لاسترجاعها.

٣. نفذ تصورك الجديد بعد تجهيز المواد اللازمة للحفظ من ملفات وغيرها، ثم ابدأ بكتابة الأسماء والفهارس.

٤. ادمج الملفات المتشابهة والغ المكررة وافتح ملفات جديدة .

٥. ضع فهارس المحتويات على الأدراج الخارجية وارسم خريطة متكاملة للأرشيف تساعد حتى الموظفين الجدد على الحفظ والاسترجاع، ودرب كل من له صلة بالأرشيف على فهم النظام واستخدامه.

٦. حافظ على النظام الجديد بالصيانة الدورية وتنقية الملفات وتنظيفها على فترات زمنية منتظمة(كل ستة أشهر أو كل سنة مثلا).

تنظيم ملفات الكمبيوتر.

تستخدم الشركات نظم المعلومات والحاسب الآلي لتسريع دورة العمل وجعل حفظ المعلومات وتبادلها وتحليلها وإعادة استخراجها أسهل وأكثر دقة. ولكن المشكلات التي تواجهنا في تنظيم الملفات الورقية يمكن أن تتكرر مع الملفات الإلكترونية.

من المؤكد أن التعامل مع الملفات والوثائق في الحاسب الآلي أسهل، إذا ما تم تنظيمها بدقة وكفاءة، ولكنها قد تخلق مشكلات لا حصر لها إذا نمت بطريقة عشوائية دون تنظيم أو ترتيب. ويمكن تحديد مشكلات إدارة الملفات الإلكترونية فيما يلي:

***تسمية ملفات الكمبيوتر صعبة وتذكرها أصعب.**

***من السهل تكرار الملفات أو الوثائق في أماكن مختلفة دون معرفة أيها أحدث أو أيها أصح.**

***قد تتعرض بعض الملفات للتلف بسبب خلل في الجهاز، وقد تسمح بسبب خطأ شخصي.**

***يحتاج نظام المعلومات إلى تحديث مستمر باستبعاد الملفات منتهية الصلاحية، وإعداد نسخ احتياطية. للملفات الهامة: الجديدة والمجددة.**

***تقلل كثرة التخزين وتكرار وزيادة الأحمال من سرعة النظام وتستهلك مساحات تخزين ومعالجة أكثر، وتستدعي المزيد من وسائط حفظ النسخ الاحتياطية.**

وعلى الرغم من هذه العيوب الظاهرية في إدارة الملفات الإلكترونية، إلا أنه يمكن بناء نظام ملفات فعال بإتباع الاستراتيجية التالية:

١. يقوم الإنسان بتنظيم أوراقه بدافع غريزي تلقائي وبسبب ما اكتسبه من خبرات تنظيمية منذ دخوله المدرسة. ولكنه لا يفعل ذلك مع ملفات الكمبيوتر من تلقاء نفسه نظراً لغرابتها ولطبيعتها التي تبدو سهلة التناول أول الأمر. لهذا السبب بالذات يجب تدريب كل

قائمة بالمواد المكتبية التي يمكن تدويرها

- ورق التصوير ومستخرجات الكمبيوتر.
- الملفات الراسية والعلاقية وورق التجليد وملفات حفظ التقارير.
- الحقائب الورقية.
- الصحف والمجلات.
- المطويات والإعلانات البريدية والمطبوعات الترويجية.
- مواد التغليف من مظاريف وصناديق وعلب وورق مقوى.
- علب وشرائط الأحبار الخاصة بآلات التصوير والطابعات.
- الدبابيس ومشابك الأوراق.
- أقلام الحبر التي تستبدل عبواتها بعد نفادها بعبوات جديدة.

مستخدمي نظم المعلومات على إدارة الملفات وتنظيمها بطريقة منطقية، وعدم ترك هذا الأمر للاجتهاد الشخصي والمبادرة الذاتية.

٢. بغض النظر عن نظام التشغيل الذي تستخدمه، فإن ملفات الكمبيوتر يجب أن ترتب في تسلسل هرمي، الأكبر فالأصغر وهكذا. هذا يعني إنشاء فهارس رئيسية تقسم إلى فهارس فرعية تحفظ تحتها الملفات، ويمكن تقسيم الفهارس الفرعية إلى فروع أصغر، إلى ما لانهاية، ولكن بدون مبالغة في التفريع. لأن زيادة فروع شجرة الملفات تؤدي إلى بطء الاسترجاع بسبب ضرورة الانتقال من طبقة إلى أخرى، رغم أن ذلك يساعد على التذكر ورؤية الشجرة كاملة.

٣. من المهم في حفظ الملفات الإلكترونية، فصل الوثائق وملفات المعلومات عن البرامج والتطبيقات. فقد تضطر لأسباب كثيرة مسح البرامج، فتمسح معها ملفات المعلومات والوثائق الهامة التي أدخلتها بنفسك. هذا فضلاً عن إن الخلط بين فهارس البرامج والوثائق التطبيقية قد يؤدي إلى إحلال بعضها مكان بعض بسبب تشابه غير مقصود في الأسماء.

٤. اختيار الأسماء المناسبة لفهارس وملفات الكمبيوتر لا يقل أهمية عن تعيين الأسماء المناسبة للملفات الورقية. يجب أن يكون الاسم معبراً عن محتوى الملف ويساعد على التذكر من خلال المزج بين الحروف والأرقام، أو الربط بين اسم العميل أو الموضوع أو المحتوى. الأسماء ذات الدلالة هي التي تتكون من كلمات أو أجزاء من كلمات ذات معنى، ولا تقتصر على مختصرات أو حروف أو أرقام فقط. فعلى سبيل المثال كان أول اسم اتخذته هذه (الخلاصة) وهي ما تزال في مرحلة الترجمة Organize –1 .Doc، لأن كلمة Organize هي ابرز كلمة في عنوان الكتاب الأصلي، ولأن الرقم(١) يعني أن هذه المرحلة الأولى من (الخلاصة). بعد مراجعة الخلاصة وتحريرها من قبل زميل آخر، تم تغيير الاسم إلى Organize – R . Doc وحرف R هنا يعني أن الخلاصة روجعت وصححت Revised وبعد طباعة (الخلاصة) تماماً وإرسالها للمشتركين تم تغيير الاسم بصفة نهائية إلى:

Organize.Doc بحيث يعبر هذا الاسم عن المحتوى تماماً، وفي نفس الوقت تم مسح الوثيقتين الأولى والثانية من جهاز الكمبيوتر باعتبارهما ملفين مكررين.

٥. هناك أدوات ووسائل مساعدة لإدارة الملفات تعمل في كل بيئات العمل ونظم التشغيل المستخدمة في الكمبيوتر. تستخدم هذه الوسائل لمقارنة الملفات ونسخها وإعداد نسخ احتياطية منها عل أشرطة ممغنطة أو أقراص ليزر أو أقراص عادية. كما يمكن استخدام هذه الأدوات بكل سهولة لتنظيم محتويات الكمبيوتر بحيث تكون الوثائق والملفات الأكثر استخداماً أقرب إلى متناول المستخدم بحيث يمكن فتحها بمجرد إصدار أمر واحد للكمبيوتر. لكن أهم استخدام لهذه الأدوات هو إمكانية استعادة الملفات المفقودة أو الممسوحة بقصد أو بدون قصد.

إعادة استخدام المواد المكتبية Recycled

يصاب المديرون بالذهول عادة عندما يدركون كم من المواد المستهلكة داخل المكاتب والمصانع يمكن إعادة استخدامها مرة أخرى. سياسة إعادة الاستخدام (التدوير) يمكن أن تشمل ثلاثة مستويات لتقليل الفاقد داخل المكتب وهي:

١. تقليص المواد المستخدمة يومياً من خلال مراقبة وتقنين الممارسات المكتبية والتخلص من الهدر اللاوعي للأوراق والمواد المكتبية الأخرى.

٢. إعادة استخدام المواد المستعملة وعدم شراء مواد جديدة إلا عند الضرورة.

٣. إعادة تصنيع المواد المستهلكة تماماً، سواء تم ذلك داخل الشركة، أو بيعها للمتعهدين الذين يجمعون تلك المواد ويوردونها لمصانع إعادة التصنيع.

وفيما يلي بعض الأفكار والاقتراحات لترشيد الاستهلاك المكتبي، وهي أفكار عامة يمكنك أن تضيف إليها ما يتناسب وطبيعة العمل والأدوات المستخدمة في مكتبك:

- تجنب قدر المستطاع استخدام الأدوات والأكواب والأطباق الورقية، واستبدلها بالأدوات الزجاجية والأكواب المصنوعة من الزجاج والسيراميك.
- حاول استخدام منتجات أعيد تصنيعها أو قابلة لإعادة التصنيع. فعلى سبيل المثال بدأت شركة 3M بتصنيع ورق التمرير والملاحظات Post it note من مواد أعيد استخدامها، وهي تنتج أوراقا قابلة لإعادة الاستخدام، حيث يمكن تنظيفها كيماوياً بغض النظر عن نوع الأحبار المكتوبة عليها.
- أعد استخدام الوجه الآخر لأي ورقة مطبوعة، سواء تلك المستخدمة في الشركة أو الواردة من الخارج. ومن البديهي أن تعيد استخدام الملفات مرة بعد أخرى، وبلا نهاية، الأمر الذي يتطلب تقنين عمليات الكتابة وجعلها قابلة للإزالة والإحلال. فضلاً عن الاهتمام بالملفات وصيانتها وترقيعها.
- استخدم مطحنة الأوراق لمعالجة الأوراق السرية وكل الأوراق المستهلكة التي يستحيل إعادة

استخدامها، ثم خزنها في مكان خاص تمهيداً لبيعها لشركات تصنيع الورق، أو استخدامها في تغليف المواد القابلة للكسر قبل شحنها أو إرسالها بالبريد.

- قنن استخدام آلة التصوير بوضع سياسة صارمة تمنع المبالغة في استهلاك الورق والأحبار. وفضلاً عن التصغير واستخدام وجهي الورقة، اطلب من العاملين الامتناع عن التصوير والبحث عن بديل آخر قبل اتخاذ قرار التصوير. فلو أن كل آلة تصوير وفرت ٥ ورقات في كل يوم عمل، لاستطاعت دولة في حجم مصر – مثلاً – توفير أكثر من مليوني رزمة ورق في العام. أي ما قيمته ١٠ مليون دولار.
- عندما تتعاقد مع المطبعة لإنتاج مطبوعات الشركة وموادها الإعلانية، أطلب منها مقص وحزم الأطراف الزائدة من أفرخ ا لورق، ثم قم بتوزيعه على العاملين لتستخدم في أخذ الملاحظات وفي الأعمال المكتبية اليومية.
- أعد استخدام المغلفات والطرود والصناديق وعلب الكرتون التي تتلقاها من خلال الشحن أو البريد، ووضح للعملاء ومن يتلقون تلك الطرود أن إعادة الاستخدام هي جزء من سياسة الشركة في المحافظة على البيئة.
- استخدم الورق الأبيض وتجنب الورق الملون أو اللامع لأنه أصعب في إعادة الاستخدام وإعادة التصنيع.
- تبرع بالكتب والمجلات والصحف التي لم تعد بحاجة إليها للمدارس والجامعات التي يمكنها الاستفادة منها.
- خصص مكاناً لتجميع الأوراق المستخدمة تماماً، وعندما يضيق بها المكان بادر إلى بيعها من خلال المتعهدين الذين يجمعون الورق والمواد المكتبية المستخدمة.
- اعد ملء عبوات الأحبار الخاصة بآلات التصوير وطابعات الليزر،وأعد تحبير أشرطة الطابعات النقطية.
- أطلب من جميع العاملين التقاط وإعادة استخدام مشابك الورق، سواء ما يتناثر منها في أطراف المكتب أو ما يرد مع الوثائق القادمة من خارج الشركة. ويمكن تطبيق نفس الشيء على الملفات والحافظات البلاستيكية الخاصة بالشركة أو التي تصل للمكتب من العملاء والموردين.
- نظف الأرشيف على فترات زمنية منتظمة (كل عام مثلاً)، وحول المواد المستبعدة لمخزن التجميع، واستخدم الصفحات والمواد (الملفات وملحقاتها) غير المستخدمة في إعداد المسودات والتقارير الداخلية بعد شطب الصفحات القديمة بعلامة مميزة.

فهرس الخلاصة

بيانات الكتاب

Title: Organized To Be the Best.

Author: Susan Sliver.

Publisher: Adams-Hall Publishing.

Pages: 370.

ISBN: 0-944708-46-3.

Date: 1995.